Misurazione delle risorse elettroniche in biblioteca: una panoramica

Ilaria Fava

La misurazione (assieme alla valutazione dei dati raccolti e misurati) è un'attività fondamentale nella vita di una biblioteca, dal momento che fornisce dati ed elementi con cui analizza i suoi processi lavorativi e aiuta nell'assumere determinate decisioni; per coordinare e concertare azioni a livello di organizzazione, e per confrontare utilmente biblioteche e servizi prestati; per la comunicazione all'interno, dal momento che monitorando a cadenze fisse le attività delle strutture è possibile capirne l'andamento nel corso degli anni; infine, per comunicare i risultati dell'organizzazione all'esterno e per confrontare, a parità di servizi offerti, strutture diverse – in questo caso le biblioteche degli atenei.[1] La misurazione si configura quindi come descrizione quantitativa e necessita di un quadro di

[1]Frederick Wilfrid Lancaster (p. 7) cita quattro possibili ragioni che spingono alla misurazione e alla conseguente valutazione: la prima serve a comprendere il livello a cui i servizi di una biblioteca stanno operando; la seconda avviene in un'ottica di confronto tra biblioteche, e serve quindi al *benchmarking* (per cui però è necessario l'utilizzo dello stesso standard valutativo); la terza, invece, serve a giustificare l'esistenza di un servizio, con l'analisi dei benefici del servizio in oggetto, oppure della relazione tra costi e benefici; la quarta possibilità, infine, si propone di verificare le possibili fonti di inefficienza o fallimento di un servizio, ed è definita dall'autore come "diagnostica e terapeutica".

JLIS.it. Vol.2, n.2 Dicembre/December 2011).
DOI: 10.4403/jlis.it-4759

riferimento ricavato dalle prestazioni passate oppure da situazioni simili (Galluzzi).

Risorse Elettroniche: istruzioni per l'uso

A differenza dei documenti tradizionali, le risorse elettroniche (RE) non hanno forma né limiti fisici: ciò influisce sui processi di misurazione e uso delle collezioni. Generalmente, le collezioni di RE consistono di alcuni oggetti che la biblioteca gestisce e ospita direttamente (contenuti digitalizzati, pagine web, immagini), e altri per cui la biblioteca ha solamente un accesso remoto (banche dati, riviste elettroniche, ebook). Si tratta di una distinzione di massima, dal momento che le stesse risorse possono essere acquistate o fruite in abbonamento in strutture diverse. Il dato importante invece è come la biblioteca dà accesso alle risorse, dal momento che se una biblioteca ospita in locale le risorse avrà accesso diretto ai loro dati d'uso; al contrario, una biblioteca che ha RE in abbonamento dovrà fare affidamento sui dati d'uso del venditore. Altra distinzione fondamentale è quella tra risorse a cui la biblioteca dà accesso perché contenute nella collezione, e risorse a cui la biblioteca rimanda: esiste infatti un numero di risorse messe a disposizione degli utenti tramite un link dal sito web o dal catalogo della biblioteca, ma sono risorse gratuite disponibili sul web (per esempio, le riviste open access) e come tali vanno considerate separatamente. L'unità di contenuto di una RE è l'informazione a cui accede l'utente. Determinare cosa sia un'unità di contenuto in una collezione di risorse elettroniche risulta a volte complesso, dal momento che alcuni oggetti danno accesso ad articoli corredati da full-text, a immagini che risiedono fisicamente come file in una banca dati di sole immagini, a una combinazione di tipologie di file diversi (testo, immagini, audio, video). Ulteriore fattore di complicazione è la non necessaria appartenenza di un'unità

a una risorsa definita: le banche dati possono essere configurate in modo tale da associare informazioni diverse, così che a ogni ricerca si costituisca un nuovo testo. Infine, il contenuto delle RE, nei suoi vari formati, può subire cambiamenti continui; per questa ragione Uniform Resource Identifier (URI), e altre forme di metadati sono essenziali per identificare le unità di contenuto. Ne consegue che le biblioteche avranno bisogno di determinare un'unità di contenuto appropriata per ciascuna risorsa elettronica per poter calcolare l'uso che ne viene fatto.

Sono tre gli oggetti principali di una collezione elettronica (*ISO 2789:2006*p. 40):

- l'OPAC;
- il sito della biblioteca, su cui possono risiedere tipologie diverse di risorse (contenuti digitalizzati, testo, e-books);
- le risorse in abbonamento alla biblioteca (riviste elettroniche, banche dati e altri contenuti).

Ogni utilizzo delle risorse elettroniche è una transazione, e in quanto tale viene registrata (file di log) in un formato che può essere proprietario (per il catalogo o per il venditore della risorsa), oppure standard – "common log format" o "extended log format". I file di log contengono alcuni elementi di base (l'IP da cui è stata effettuata la richiesta, le informazioni di autenticazione dell'utente, lo status – positivo o meno – della richiesta), la cui analisi consente di visualizzare l'utilizzo che viene fatto delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca: il numero di sessioni, le pagine e il tipo di contenuto visualizzati. Sempre più biblioteche utilizzano sistemi di ricerca federata, grazie ai quali è possibile interrogare da un'interfaccia unica tutto il posseduto. Tali sistemi sono un'importante facilitazione per l'utente; influenzano però le statistiche d'uso, in particolare il

numero delle sessioni e delle ricerche. La misurazione dell'uso di una collezione elettronica è influenzata da alcuni fattori, il primo dei quali è l'architettura utilizzata: le modalità di implementazione di un catalogo, un sito web o dell'accesso alle RE hanno infatti un impatto diretto sui dati d'uso, sull'aspetto delle statistiche e sulla significatività dei dati raccolti. Ad esempio, se si vogliono i dati delle sessioni per IP di provenienza, non potranno essere presi in considerazione i dati del server proxy, se presente, perché tutte le sessioni risulteranno provenienti dal proxy.
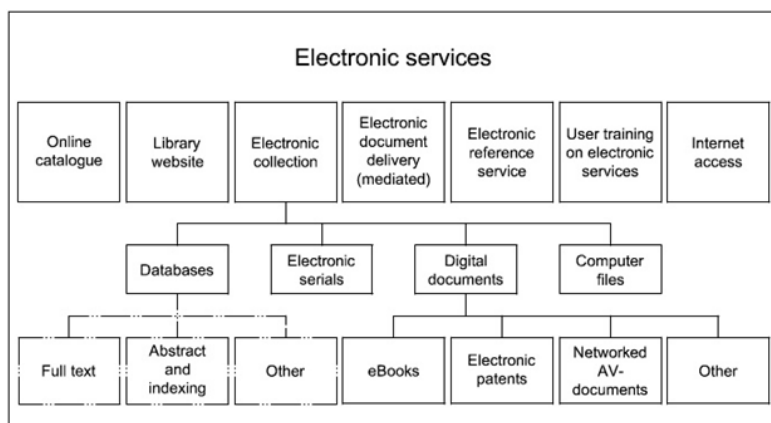
Figura 1: I servizi elettronici in una biblioteca, estratto da ISO 2789:2006, p.43

Le misure ritenute affidabili, se basate sulle stesse definizioni e metodologie di raccolta dati (per singolo servizio o sommate per tutti), sono relative ad aspetti quali il numero di sessioni, il numero di download, il numero di visite virtuali, a cui si possono aggiungere la durata delle sessioni, il numero di sessioni rifiutate, il numero di ricerche. Strumento di supporto sia per i produttori che per gli acquirenti delle risorse elettroniche, a integrazione degli standard

che verranno descritti in seguito, sono i report COUNTER:[2] set di standard e protocolli internazionali per la registrazione e condivisione dei dati relativi alle statistiche d'uso di risorse elettroniche, siano esse banche dati, riviste o monografie, in modo affidabile, verificabile e compatibile.

Definizione di indicatore

Il termine indicatore definisce il risultato ottenuto dalla combinazione di una o più misure, cioè di dati raccolti appositamente (Piliap. 286). Secondo l'ISO, un indicatore è "un'espressione (numerica, simbolica o verbale) usata per caratterizzare attività (eventi, oggetti, persone) sia in termini quantitativi che qualitativi, allo scopo di determinare il valore delle attività caratterizzate". Nel contesto delle biblioteche, un indicatore diventa uno strumento utile a

1. valutare la qualità e l'efficienza di servizi, risorse, e altre attività tipiche di una biblioteca;

2. valutare l'adeguatezza delle risorse allocate da una biblioteca per i servizi e le risorse offerte ai propri utenti.

L'uso di indicatori di performance è strettamente legato a un'attività sistematica di pianificazione e valutazione della biblioteca stessa. Tale attività va condotta regolarmente, e i risultati della misurazione e valutazione devono essere riportati in modo tale che siano evidenti i processi decisionali intrapresi; inoltre, i dati dovrebbero mostrare in che modo la biblioteca soddisfa gli obiettivi e i servizi stabiliti nella *mission*. Un indicatore è una forma di misurazione che compara i dati e li combina – non è un dato statistico, ma può servirsi di

[2] COUNTER (Counting Online Usage of Networked Electronic Resources), http://www.projectcounter.org.

dati statistici – allo scopo di fornire indicazioni relative alle aree di miglioramento di un servizio. L'indicatore e il risultato ottenuto mediante la sua applicazione non esprimono una valutazione di per sé, ma possono sicuramente indirizzare valutazioni e le decisioni conseguenti. Un indicatore, considerato isolatamente come parametro di rendimento, si può rivelare insufficiente per stabilire, ad esempio, la qualità di un servizio o la vitalità delle collezioni di una biblioteca: è necessario, per questo motivo, utilizzare indicatori complementari tra di loro. I criteri di scelta di un indicatore piuttosto che un altro riguardano requisiti di

pertinenza: validità a misurare ciò che si intende misurare in maniera appropriata alla domanda alla quale si vuole rispondere;

accuratezza: il risultato dovrebbe, in linea di massima, rappresentare ciò che si è misurato con precisione;

riproducibilità: un indicatore dovrebbe poter essere utilizzato in circostanze identiche producendo gli stessi risultati;

praticità: la scelta di un indicatore non incide eccessivamente sui costi di raccolta dati per il tempo di applicazione e il personale (utenti eventualmente coinvolti e personale dipendente) interessato dalla raccolta dati;

sostenibilità: disponibilità e semplicità di rilevazione dei dati misurabili, chiarezza delle definizioni, immediatezza di interpretazione (Gruppo Interuniversitario per la Misurazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneop. 11).

Ogni indicatore deve, inoltre: avere un nome che lo identifichi; dichiarare il proprio contenuto informativo; chiarire le cause di un'eventuale insuccesso nell'applicazione e le correzioni da apportare; indicare chiaramente i limiti della propria applicabilità (es.

biblioteche accademiche piuttosto che pubbliche) e le ragioni di tali limitazioni. Di seguito una rassegna delle iniziative internazionali di maggiore rilievo, con attenzione particolare agli indicatori relativi alla misurazione dell'uso delle risorse elettroniche.

ISO 11620

Questo standard (*ISO 11620:2008*), recentemente rivisto – la precedente edizione risaliva al 1998 –, ha lo scopo di sostenere l'utilizzo di indicatori di performance nelle biblioteche e di trasmettere conoscenze specifiche su come condurre efficacemente misurazioni e valutazioni di performance. Precisa quali sono i requisiti degli indicatori e ne stabilisce un set applicabile a biblioteche di ogni genere. Fornisce linee guida utili all'implementazione di indicatori di misurazione della performance in biblioteche in cui questi non vengono normalmente utilizzati. Gli indicatori inclusi nello standard sono di uso diffuso e condiviso, oppure ben documentati in letteratura. Non tutti gli indicatori possono essere applicati indiscriminatamente a qualsiasi biblioteca, dal momento che nella fase di decisione degli indicatori vanno tenute in considerazione le singole specificità.

Le risorse elettroniche vengono considerate dallo standard ISO nell'area "*Use*" con i seguenti indicatori:

B.2.1.4 Number of Content Units Downloaded per Capita: misurare il numero di volte in cui gli utenti trovano documenti di interesse all'interno di una RE;[3]

B.3.1.2 Cost per Database Session: misurare il costo di un database in relazione al numero di sessioni effettuate su di esso;

[3]Per la definizione completa delle misure relative alle RE riportate di seguito si rimanda ai documenti originali, indicati in bibliografia. Le traduzioni sono dell'autrice.

B.3.1.3 Cost per Content Unit Downloaded: misurare il costo di una RE sulla base del numero di contenuti (in unità) scaricati;

B.4.1.1 Percentage of Expenditure on Information Provision Spent on the Electronic Collection: misurare fino a che punto una biblioteca si impegna a costituire una collezione di risorse elettroniche.

E-Metrics

La Association of Research Libraries (ARL) ha una sezione del suo sito web dedicata a statistiche e valutazione. Ha creato LibQUAL+,[4] strumento da utilizzare sotto forma di questionario per l'analisi del gradimento della biblioteca, in tutti i suoi aspetti, da parte degli utenti. Altro interessante progetto di ARL è E-Metrics,[5] specifico per la valutazione delle risorse elettroniche. E-Metrics ha preso avvio nel 1999, allo scopo di identificare le necessità evidenziate nella misurazione delle risorse elettroniche, e si è svolto in 3 fasi:

1. una rassegna delle attività delle biblioteche relative alla misurazione delle RE, e individuazione di quelle che attuavano *best practices*;

2. identificazione e test dei dati collezionabili e utilizzabili per misurare le direzioni nel mercato delle RE, e per un'attività di *benchmarking*;

3. analisi delle connessioni tra uso di risorse elettroniche e i risultati di un'istituzione.

Gli indicatori più rilevanti per la misurazione delle risorse elettroniche sono:

[4] http://www.libqual.org

[5] http://www.arl.org/stats/initiatives/emetrics/index.shtml

U2 – Number of Logins (Sessions) to Electronic Databases: numero di sessioni iniziate dall'utente in risorse elettroniche in abbonamento; una sessione inizia con la connessione alla banca dati, e termina con un comando esplicito (lo scadere del tempo a disposizione o l'uscita dal servizio). Si richiedono i dati d'uso relativi di ciascun database e delle risorse in rete. È necessario che i venditori di contenuti forniscano i dati secondo standard condivisi. Tali dati sono utili per comprendere elementi come la stabilità dell'infrastruttura, la tipologia di licenze, i cambiamenti occorsi al database;

U3 – Number of Queries (Searches) in Electronic Databases: numero di interrogazioni effettuate dall'utente in risorse elettroniche in abbonamento; si calcola un'interrogazione per ogni richiesta che arriva al server. Il dato indica l'uso dei database, le aree di maggiore interesse, il dato d'uso complessivo al di fuori delle sessioni individuali. Non tutti i venditori forniscono tali dati: si rende necessaria una standardizzazione su cosa viene calcolato come interrogazione dai singoli venditori, e la possibile difficoltà di calcolare il dato aggregato;

U4 – Number of Items Requested in Electronic Databases: il numero di documenti richiesti in tutte le risorse elettroniche della biblioteca. Si includano articoli di riviste, e-book, altre tipologie di materiale come bibliografie, abstract, TOC, full-text. Non tutti i venditori forniscono tali dati: si rende necessaria una standardizzazione su cosa viene calcolato come interrogazione dai singoli venditori, e la possibile difficoltà di calcolare il dato aggregato;

U5 – Virtual Visits to Library's Website and Catalog: il numero di visite al sito web della biblioteca oppure al catalogo effettuate fuori dalla biblioteca in senso fisico, senza considerare il nu-

mero di pagine visitate. Il dato riflette l'interesse esterno per i servizi della biblioteca, mostra la richiesta di risorse biblioteconomiche, può essere utilizzato per giustificare un investimento maggiore sulle collezioni elettroniche;

C1 – Cost of Electronic Full-Text Journals spesa per gli abbonamenti a risorse elettroniche full-text. Si includano i costi di abbonamento iniziali e le licenza annuali, pagate sia direttamente che a mezzo di un consorzio. Il dato mostra la spesa e l'aumento di richieste per le riviste elettroniche, che sostituiscono quelle a stampa;

C3 – Cost of Electronic Books: spesa per le monografie elettroniche che la biblioteca offre ai suoi utenti. Si includano i costi di abbonamento iniziali e le licenza annuali, pagate sia direttamente che a mezzo di un consorzio. Il costo degli e-book fornisce un'idea della spesa della biblioteca per questo tipo di risorse, e in generale dell'allocazione di fondi per l'acquisto di risorse elettroniche;

D1 – Size of library digital collection: la collezione digitale di una biblioteca fa riferimento ai contenuti digitali (testi, immagini, audiovisivi) creati o convertiti da formati diversi dalla biblioteca, e messi a disposizione degli utenti elettronicamente. Si includano le tesi e le dissertazioni, collezioni speciali, carte geografiche, registrazioni audio, film, e tutti gli altri materiali digitali non acquistati dall'esterno. Si includano il numero di titoli e la grandezza (in *gigabytes* divisi per sottocategorie (tesi e dissertazioni, audiovisivi, testi), considerandole poi come dato aggregato nel periodo di riferimento. Si includano infine il numero di oggetti (titoli) aggiunti durante il periodo di riferimento. NB. immagini: fotografie, carte geografiche, cartoline; testi: monografie, articoli, opuscoli; materiale multimediale:

audio, video e materiali interattivi. Il dato fornisce informazioni sulla portata e il ciclo vitale dei progetti di biblioteca digitale, sulle dimensioni "virtuali" di tali collezioni.

IFLA – Statistics and Evaluation Section

La Statistics and Evaluation Section della International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)[6] è continuamente impegnata nel la valutazione delle biblioteche. Nel 2007 è stata pubblicata la seconda edizione di *Measuring Quality*, linee guida per realizzare indagini di misurazione nelle biblioteche accademiche. La prima edizione (tradotta in italiano dalla commissione CNUR dell'Associazione Italiana Biblioteche) dichiarava nella premessa di non considerare l'ipotesi di misurare la produttività o l'efficacia, dal momento che la casistica era difficilmente riconducibile a uno o più indicatori. L'obiettivo della prima edizione si concentra piuttosto sulla misurazione dell'efficienza di una biblioteca nel raggiungere gli obiettivi prefissati. La nuova edizione cerca di prendere in considerazione gli aspetti in cui maggiormente le biblioteche sono cambiate nel corso di quel decennio:

la biblioteca digitale (o elettronica): le risorse elettroniche e web-based hanno un ruolo sempre più importante sia per la tipologia di servizio offerto agli utenti, sia per i costi delle acquisizioni di tali risorse. La nuova edizione offre un set di indicatori specifici per la valutazione dell'uso delle risorse elettroniche;

efficienza: le biblioteche riscontrano problemi nel momento in cui si trovano a organizzare servizi e offerta con le risorse e i fondi assegnati. A ciò si aggiungono la richiesta di trasparenza, specie nel settore pubblico, relativamente a costi e qualità;

[6] http://www.ifla.org/about-the-statistics-and-evaluation-section

la biblioteca che insegna (a cercare e trovare informazioni rilevanti): la biblioteca riscopre il suo ruolo come supporto agli utenti nel momento in cui c'è un sovraccarico di informazioni, e gli utenti stessi si trovano in difficoltà nell'effettuare una ricerca più complessa di una á la Google;

la biblioteca come spazio fisico, luogo di incontro e di lavoro: al contrario delle aspettative e delle tendenze, l'importanza della biblioteca come luogo fisico non è diminuita. È diventata piuttosto un luogo ibrido, che combina l'uso di documenti elettronici e tradizionali, e che mette a disposizione spazi, conoscenze e competenze del personale per favorire il lavoro di gruppo. La biblioteca assume il ruolo di spazio culturale per tutti, oltre che meramente fisico (Poll).

Gli indicatori della nuova edizione che riguardano le risorse elettroniche sono i seguenti:

C.6 Cost per download: calcola il costo di una risorsa elettronica (database, rivista, documento digitale) e lo confronta con il numero di download. Il costo include le spese di abbonamento sostenute dalla biblioteca per il periodo di riferimento, solitamente un anno;

D.1 Percentage of acquisitions expenditure spent on the electronic collection: calcola la percentuale della spesa per l'acquisizione delle risorse elettroniche sulla spesa totale della biblioteca. La spesa totale consiste nella somma di documenti tradizionali ed elettronici, inclusi abbonamenti e costi pay-per-view. La spesa per le risorse elettroniche comprende i costi sostenuti per acquisto, l'abbonamento e la gestione di database, riviste elettroniche e documenti digitali. Sono esclusi i costi per il document delivery e le spese riguardanti le infrastrutture (hardware, software, connessione di rete, digitalizzazione).

L'indicatore si propone di misurare l'investimento per i documenti elettronici di una biblioteca, e la priorità che la stessa si pone nella costituzione di una collezione di documenti elettronici. Tale misura è rilevante per le biblioteche che possiedono sia collezioni cartacee che elettroniche. È possibile comparare i risultati di biblioteche con simile mission e tipologia di utenza se vengono tenute in considerazione differenze tra le discipline trattate e le politiche di sviluppo della collezione, e solo se i costi sono calcolati nello stesso modo.

Nel corso del 2009 IFLA, in collaborazione con ISO e l'Istituto di Statistica dell'UNESCO, ha pubblicato il volume "Library Statistics for the 21st Century World" (Heaney), proposta di nuovi standard per lo sviluppo di indicatori rispondenti alle esigenze delle biblioteche nel ventunesimo secolo. Per quanto riguarda le risorse elettroniche, gli indicatori sono i seguenti:

number of electronic serials (subscriptions): seriale in formato elettronico, oppure sia in formato elettronico che cartaceo. Nella misura vanno incluse i seriali posseduti localmente e le risorse remote per cui sono stati acquistati diritti di accesso per un determinato periodo di tempo, ed escluse le riviste open access (considerate risorse gratuite);

number of ebooks (titles): risorsa digitale, con o senza licenza, in cui il testo ricercabile è prevalente, e che può essere visualizzato come un libro a stampa;

number of databases: collezione elettronica di record descrittivi o unità di contenuto (inclusi full-text, immagini, registrazioni) con un'interfaccia e un software per la ricerca, il recupero e la manipolazione dei dati;

number of content units downloaded: risorse testuali o audiovisive pubblicate, identificabili univocamente, originali o in una raccolta di altre opere pubblicate. Unità di contenuto: unità di contenuto richiesta a una banca dati.

Infine, l'IFLA ha rilasciato nel corso del 2010 il Library Statistic Manifesto,[7] in cui si sottolinea l'importanza dell'attività di misurazione dei servizi bibliotecari e dell'uso della biblioteca, al fine di confermare il valore dell'istituzione biblioteca.

EQUINOX

Library Performance Measurement and Quality Management System (EQUINOX[8]), progetto finanziato dalla Comunità Europea dal 1998 al 2000 nell'ambito del Quarto Programma Quadro, ambiva a incrementare gli scambi internazionali già esistenti in materia di misurazione della performance delle biblioteche, inclusi indicatori per la biblioteca elettronica. Obiettivo principale era fornire un set minimo di indicatori, completi di definizione e metodologia di rilevazione e analisi dei dati, utili a integrare lo standard ISO 11620, per monitorare i servizi della biblioteca "elettronica", e successivamente sviluppare un software di supporto alle decisioni per i responsabili di biblioteca. Altro obiettivo era sviluppare e testare una gestione integrata della qualità e strumenti di gestione della biblioteca. Dal set di indicatori di performance si individuano quelli più pertinenti alla rassegna sulle risorse elettroniche.

percentage of the population reached by electronic library services: stabilire il successo della biblioteca nel raggiungere i pro-

[7] In traduzione italiana alla URL http://www.ifla.org/files/statistics-and-evaluation/publications/Library-statistics-Manifesto-it.pdf.

[8] http://equinox.dcu.ie

pri utenti, calcolando la percentuale totale della popolazione da servire che utilizza i servizi elettronici della biblioteca (Electronic Library Services, ELS);

number of sessions on each electronic library service per member of the target population: stabilire il successo della biblioteca nel raggiungere i propri utenti, calcolando la proporzione del target che utilizza ciascuna tipologia di servizio elettronico;

number of remote sessions on electronic library services per member of the population to be served: stabilire quanto vengono utilizzati i servizi elettronici della biblioteca dagli utenti che richiedono un accesso dall'esterno della biblioteca;

number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service: misurare la quantità di documenti visualizzati mostra quanti documenti di interesse gli utenti hanno trovato su ogni ELS;

cost per session for each electronic library service: stabilire il valore relativo di ogni ELS trovando il costo per sessione nel periodo di riferimento (generalmente un anno di abbonamento);

cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service: stabilire il valore relativo di ogni ELS trovando il costo per documento visualizzato;

rejected sessions as a percentage of total attempted sessions: stabilire se si sono acquistate licenze sufficienti a coprire la richiesta degli utenti trovando la percentuale di tentativi non riusciti di connessione a un ELS non disponibile a causa di troppe sessioni simultanee, indicando inoltre la soddisfazione dell'utenza per il servizio fornito;

percentage of total acquisitions expenditure spent on acquisition of electronic library services: indicare la priorità data allo sviluppo di servizi elettronici, misurata calcolando la proporzione del totale degli spesa effettuata per l'acquisizione e la gestione di servizi elettronici;

user satisfaction with electronic library services: misurare la soddisfazione degli utenti per i servizi elettronici della biblioteca.

BIX

The Library Index (BIX[9]), progetto di *benchmarking* per misurare e incrementare le prestazioni delle biblioteche pubbliche, è stato avviato nell'ottobre 1999 dalla Fondazione Bertelsmann assieme all'Associazione Bibliotecaria Tedesca (DBV). Dopo il successo dell'iniziativa legata alle biblioteche pubbliche – a cui hanno partecipato oltre 260 biblioteche con caratteristiche molto differenti le une dalle altre – nel 2002 il progetto è stato allargato alle biblioteche accademiche. La metodologia su cui si fonda BIX è la Balanced Scorecard[10], sistema di pianificazione strategica che, fornendo dati a partire da quattro dimensioni, consente poi di avere una visione estremamente dettagliata e in profondità delle performance di ciascuna biblioteca. I risultati di BIX descrivono efficacemente le prestazioni delle biblioteche pubbliche e private, e contribuiscono a migliorare i flussi di comunicazione tra biblioteche, enti finanziatori e *policymaker* per raggiungere una completa trasparenza di servizio. Gli indicatori relativi alla misurazione delle risorse elettroniche sono:

[9]http://www.bix-bibliotheksindex.de/index.php?id=73
[10]http://www.balancedscorecard.org/BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx

1.4 Percentage of Expenditure for Information Provision Spent on the Electronic Collection: spesa per l'acquisto di risorse elettroniche (inclusi costi di abbonamento e pay-per-view) sulla spesa totale della biblioteca;

4.4 Percentage of Library Staff Providing and Developing Electronic Services: personale di biblioteca che pianifica, sviluppa, fornisce e gestisce i servizi elettronici, sul totale del personale di biblioteca.

Esistono infine iniziative che hanno segnato la storia della misurazione e valutazione delle biblioteche, pur non trattando nello specifico di risorse elettroniche perché i tempi ancora non erano maturi o perché non era ancora avvenuto il passaggio storico dal cartaceo al digitale.

MIEL

Un programma relativo alla valutazione delle risorse elettroniche e dei primi embrioni di biblioteca digitale o elettronica, per quanto datato (1997), è Management Information for the Electronic Library (MIEL[11]). Il programma definisce gli indicatori di performance utili per la gestione delle risorse elettroniche nei servizi di biblioteca, identifica i punti cruciali e quelli da tenere in considerazione per successivi sviluppi. Il set di indicatori è articolato come segue:

1. strutture e attrezzature (tempi di attesa per l'accesso alle postazioni multimediali; tempi di attesa in un mese, espressi come percentuale del tempo impiegato nell'uso di postazioni multimediali; pagine stampate al mese; soddisfazione dell'utente rispetto alle attrezzature; numero di richieste giornaliere all'help-desk);

[11] http://www.ukoln.ac.uk/services/elib/papers/supporting/pdf/mis.pdf

2. gestione delle risorse (numero di sessioni per ciascuna risorsa informativa digitale e/o per costo di abbonamento a quella risorsa; numero di richieste giornaliere all'help-desk per unità di personale dedicato);

3. ricerca delle risorse informative (numero di sessioni di ricerca per risorsa informativa al mese; soddisfazione dell'utente rispetto ai risultati del servizio);

4. fornitura di risorse informative (informazioni scaricate al mese per risorsa informativa; numero di accessi/visite al mese per risorsa informativa;

5. uso delle risorse informative (soddisfazione dell'utente rispetto agli strumenti per l'uso delle risorse informative; percentuale di utenti che utilizzano ciascuno strumento/risorsa).

HEFCE

Higher Education Funding Council for England (HEFCE), in collaborazione con la Society of College, National and University Libraries (SCONUL), negli anni Novanta ha promosso uno studio sulla misurazione e valutazione delle performance delle biblioteche accademiche del Regno Unito. Gli indicatori contenuti nel rapporto conclusivo dello studio si riferiscono a cinque aree:

integrazione: il livello di integrazione tra mission, scopi e obiettivi dell'istituzione e quelli della biblioteca;

soddisfazione dell'utente: indagini e altri feedback;

fornitura (di servizi): gli obiettivi stabiliti sono stati rispettati? Il volume dell'output è alto?;

efficienza: output legati agli input per le risorse;

economia: costo per studente.

Scopo di questo tipo di approccio era bilanciare la semplicità e la rappresentatività dei servizi, incoraggiare il dibattito sugli indicatori da utilizzare, fornire un contesto condiviso e misure per comparare le prestazioni (in modo tale che il contesto di riferimento potesse venire cucito su misura degli obiettivi di una singola istituzione e delle relative tempistiche). A seguito della pubblicazione del report conclusivo dello studio, SCONUL ha raccomandato che la portata degli indicatori venisse ampliata fino a includere la misurazione e valutazione dei servizi in rete, visti i cambiamenti in atto nel mondo dei servizi per le biblioteche e dal momento che tale area non era stata considerata nella prima edizione. SCONUL ha dato vita a "The Performance Portal":[12] il portale vuole essere il punto di riferimento e di condivisione di esperienze per la comunità bibliotecaria impegnata nella misurazione, verifica e valutazione delle performance delle biblioteche. Al suo interno sono presenti risorse relative ad ambiti quali misurazione e valutazione dell'impatto e della qualità delle biblioteche, Key Performance Indicators (KPI), e al modello sviluppato dall'European Foundation for Quality Management (EFQM[13]).

PROLIB-PI

Lo studio condotto nel progetto Library Performance Indicators and Library Management Models (PROLIB-PI) è stato richiesto dalla Commissione Europea nel 1993 come parte del piano europeo per le biblioteche del Terzo Programma Quadro. Suo scopo è sviluppare

[12] http://vamp.diglib.shrivenham.cranfield.ac.uk/
[13] http://www.efqm.org/en/PdfResources/PUB4494_FuCo_it_v2.1.pdf

un insieme di strumenti (toolbox) per misurare le performance e di indicatori applicabili a tutte le tipologie di biblioteca in Europa. Questo insieme di strumenti è il risultato di una revisione di tendenze e sviluppi nelle biblioteche europee riguardo la gestione delle informazioni e l'applicazione di tecniche per la misurazione delle performance. Il toolbox realizzato fornisce linee guida sull'implementazione e l'analisi di una varietà di misure e indicatori utili per la valutazione dei servizi bibliotecari; tiene in considerazione gli sviluppi delle tecniche di misurazione delle performance e di supporto alle decisioni nella gestione di una struttura bibliotecaria; riflette le esperienze e le pratiche di una varietà di biblioteche nella raccolta e analisi dei dati a seguito di ampie consultazioni con bibliotecari ed esperti in materia. Lo studio presenta una serie di misure da rilevare con i relativi indicatori basati su aspetti quantificabili dei servizi bibliotecari: utenza di riferimento, forniture (livello/quantità), costo e uso, ipotizzando che una visione approfondita delle performance si possa ottenere combinando le misure a formare relazioni, per esempio costo:uso, costo: spazio popolazione. Inoltre, i termini "appropriatezza" e "soddisfazione dell'utente" sono inclusi negli aspetti quantificabili del servizio bibliotecario come indicatori.

Conclusioni

E in Italia? Sulle attività di misurazione delle biblioteche accademiche si ricordano due iniziative: la prima è legata al programma "La valutazione delle biblioteche universitarie" dell'Osservatorio per la Valutazione del Sistema Universitari, nel 1999. La seconda si riconduce alle rilevazioni compiute dal Gruppo Interuniversitario per il togliere spazio Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo

(GIM[14]). Proprio all'interno della Terza Rilevazione GIM, avviata nel 2011 su dati dell'anno precedente, si trova un esempio di misurazione dettagliata delle risorse elettroniche utilizzate dalle biblioteche di ateneo, con alcuni indicatori presi dagli standard sopra elencati, e altri creati ad hoc per rilevare misure attinenti al contesto italiano. Seppur lentamente e con un certo tradizionale ritardo, anche le biblioteche accademiche italiane stanno andando in direzione della tendenza internazionale alla misurazione dell'uso dei servizi offerti, in particolare delle risorse elettroniche, al fine soprattutto di migliorare il servizio stesso, e di razionalizzare le spese per l'acquisto di nuovi contenuti e lo sviluppo delle collezioni.

Riferimenti bibliografici

Galluzzi, Anna. *Biblioteche e cooperazione : modelli, strumenti, esperienze in Italia*. Milano: Bibliografica, 2004. (Cit. a p. 2).

Gruppo Interuniversitario per la Misurazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo. *Relazione Finale Rilevazione GIM 2003*. 2003. (Cit. a p. 6).

Heaney, Michael. *Library Statistics for the 21st Century World*. 2009. (Cit. a p. 13).

ISO 11620:2008. Information and documentation – Library performance indicators. Geneva: International Standard Organization, 2008. (Cit. a p. 7).

ISO 2789:2006. Information and documentation – International library statistics. Geneva: International Standard Organization, 2006. (Cit. a p. 3).

Lancaster, F.W. *If You Want to Evaluate Your Library*. University of Illinois, 1988. (Cit. a p. 1).

Pilia, Elisabetta. «La misurazione dei servizi delle biblioteche delle università». *Bollettino AIB* 37.3. (1997): 281–326. (Cit. a p. 5).

Poll, Roswitha. «Ten Years after: Measuring Quality revised». *Performance Measurement and Metrics* 9.1. (2008): 26–37. (Cit. a p. 12).

[14]Per maggiori informazioni si vedano il sito http://gimsba.it/ e, sulle risorse elettroniche in GIM, la tesi Misurazione e Valutazione dei Sistemi Bibliotecari di Ateneo: il caso italiano http://hdl.handle.net/10760/16191

ILARIA FAVA, CASPUR
email i.fava@caspur.it

Fava, I."Misurazione delle risorse elettroniche in biblioteca: una panoramica". *JLIS.it* Vol.2, n.2 Dicembre/December 2011): 4759-1–4759-22. DOI: 10.4403/jlis.it-4759. Web.

ABSTRACT: L'articolo si propone di illustrare gli standard e le iniziative internazionali sulla valutazione delle biblioteche accademiche, con l'analisi degli indicatori che riguardano in modo più approfondito le risorse elettroniche. Sulle risorse elettroniche, inoltre, vengono fornite una serie di definizioni utili a comprendere le misure richieste. L'analisi della letteratura internazionale fa emergere una tendenza alla raccolta e alla valutazione non solo di dati puramente quantitativi sulla "salute" delle biblioteche accademiche, ma anche di dati sulla qualità dell'offerta di servizi agli utenti.
KEYWORDS: Risorse elettroniche; Misurazione; Biblioteche accademiche; Statistiche d'uso; GIM.

Submission: 2011-10-23 / Accettazione: 2011-10-31 / Pubblicazione: 2011-12-01.